

## Diane Borgia

Criminologue B.Sc., é.r.  
Psychothérapeute  
Conférencière  
Auteure

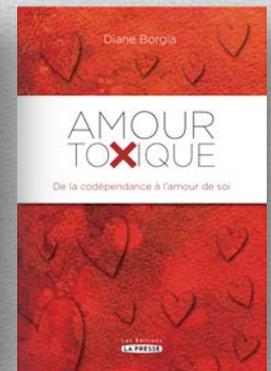
**(819) 384-0884**

dborgia@dianeborgia.com  
www.dianeborgia.com



# Le savoir-ê<sup>h</sup>tre

Caractéristique essentielle au  
savoir-faire de l'intervenant



# Plan de la conférence

- La compétence professionnelle dépend du savoir-être ;
  - Tableau résumé des différentes formes de savoir ;
  - Le savoir-être transcende les autres savoirs ;
  - Les aspects humains liés au savoir-être ;
  - Vision holistique de l'être humain ;
  - Spiritualité et religion ne sont pas synonymes ;
  - Définition du savoir-être ;
  - Sur quoi repose le savoir-être ;
  - Les émotions nous éloignent de la spiritualité ;
  - Les principaux handicaps liés au développement du savoir-être ;
  - Les manifestations négatives liées à l'absence du savoir-être ;
  - Les qualités liées au savoir-être ;
  - Les compétences liées au savoir-être ;
  - Comment mettre le savoir-être en action ?
  - Qu'est-ce que le savoir-être apporte de plus à la relation d'aide ?
  - Le savoir-être n'est pas inné ;
  - Comment développer le savoir-être
  - Existe-t-il des milieux d'apprentissage plus adaptés que d'autres pouvant favoriser le développement du savoir-être ?
- 
- Période de questions.



Inukshuk : colonne de pierres

# Le savoir-être

Caractéristique essentielle au savoir-faire de l'intervenant

---

# Introduction

- Quelque soit le champ de compétence professionnel en santé mentale, la qualité des interventions en relation d'aide relève autant des connaissances théoriques, des compétences techniques que de la qualité du savoir-être de l'intervenant ;
- Dans ces champs d'intervention, «le rapport à l'autre y est primordial et il passe par le rapport à soi dont le savoir-être fait partie intégrante»<sup>1</sup>;
- Comme intervenant, il faut être conscient que notre agir à titre de coach, de guide, d'éducateur, mais aussi à titre de modèle auprès de notre clientèle dépend directement de notre savoir-être.

---

<sup>1</sup> Christiane GOHIER, Département d'éducation et pédagogie, Université du Québec à Montréal, [gohier.christiane@uqam.ca](mailto:gohier.christiane@uqam.ca) <http://www.erudit.org/revue/NPS/2006/v18/n2/013294ar.pdf>

# Introduction suite...

- C'est pourquoi j'ai choisi de vous parler du savoir-être, caractéristique essentielle au savoir-faire de l'intervenant.
- D'ailleurs, la compétence d'un intervenant en relation d'aide relève tout autant de ses connaissances théoriques, de ses compétences techniques que de sa qualité d'être, tout comme le rappelle la trilogie de Katz<sup>2</sup> dans laquelle il distingue ces trois types de compétences :
  - Conceptuelles, relevant du savoir ;
  - Techniques, relevant du savoir-faire ;
  - Humaines, relevant du savoir-être.

---

<sup>2</sup> Katz R.L., Skills of an effective administrator, Harvard Business Review, Vol. 51, 1974



Le savoir dicte le savoir-faire, mais...

**la compétence  
professionnelle  
dépend du savoir-être.**

---

# La compétence professionnelle dépend du savoir-être

- Sans le savoir-être, les autres formes de savoir en relation d'aide ne peuvent mener à la compétence professionnelle.
- Dans ce domaine, on ne peut pas se permettre de jouer des rôles, de porter des masques, de faire semblant, de se forcer pour être de telle ou telle manière ou de se cacher derrière nos connaissances, certificats et diplômes.

# La compétence professionnelle dépend du savoir-être

- C'est au tout début des années 1980, dans les programmes de formation de l'école québécoise, que l'on peut retracer l'apparition du terme savoir-être.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ministère de l'Éducation du Québec (1979). L'école québécoise. Énoncé de politique et plan d'action

# La compétence professionnelle dépend du savoir-être

- À l'inverse du poste de travail, la compétence professionnelle prend en compte le savoir-être ;
- «La compétence est plus large que le seul savoir ou savoir-faire. Elle mobilise l'intelligence et l'initiative». <sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Philippe Zarifian, 1999, Objectif Compétence. Pour une nouvelle logique. éditions Liaisons, p.15

# La compétence professionnelle dépend du savoir-être

- «La compétence d'une personne se démarque non pas par la capacité qu'elle a de réaliser sa tâche, mais par l'état d'esprit qu'elle manifeste lors de la réalisation de ses tâches.»<sup>5</sup> ;
- Le savoir-être a un impact direct sur les actions d'une personne.

---

<sup>5</sup> Henri Boudreault, Ph.D. ,UQAM, Conférence : L'évolution du être au savoir-être, donnée au Cégep de Rivière du Loup.

## Tableau résumé des différentes formes de savoir

La compétence réunie ces 3 formes de savoir :	Savoir	Savoir-faire	Savoir-être
	Quoi ?	Comment agir ?	Comment être?
Définition	Contenu de ce que nous avons en mémoire. <b>Relève de la connaissance des :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Théories</li> <li>- Modèles</li> <li>- Méthodes</li> <li>- Règles</li> <li>- Techniques</li> </ul>	Manière de faire, de se comporter, d'intervenir. <b>Relève des :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions</li> <li>- Conduite</li> <li>- Démarches</li> <li>- Pratique</li> <li>- Exécution</li> <li>- Interventions</li> <li>- Comportements</li> </ul>	Manière d'être avec soi et les autres. <b>Relève des :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attitudes mentales</li> <li>- Jugements, opinions</li> <li>- Affects et émotions</li> <li>- Valeurs morales et spirituelles</li> <li>- Principes et philosophie de vie</li> <li>- <u>Essence même de qui nous sommes</u></li> </ul>

# Le savoir-être transcende les autres savoirs

- En fait le savoir-être contiendrait les deux autres types de savoirs. Il tient dans la façon de mettre en œuvre notre savoir et notre savoir-faire.
- «Le savoir-être, ainsi conçu, ne se situe donc pas à côté des autres savoirs, mais il les transcende.»<sup>6</sup>



---

<sup>6</sup> Charlène Durand <http://www.cadredesante.com/>

# Les aspects humains liés au savoir-être

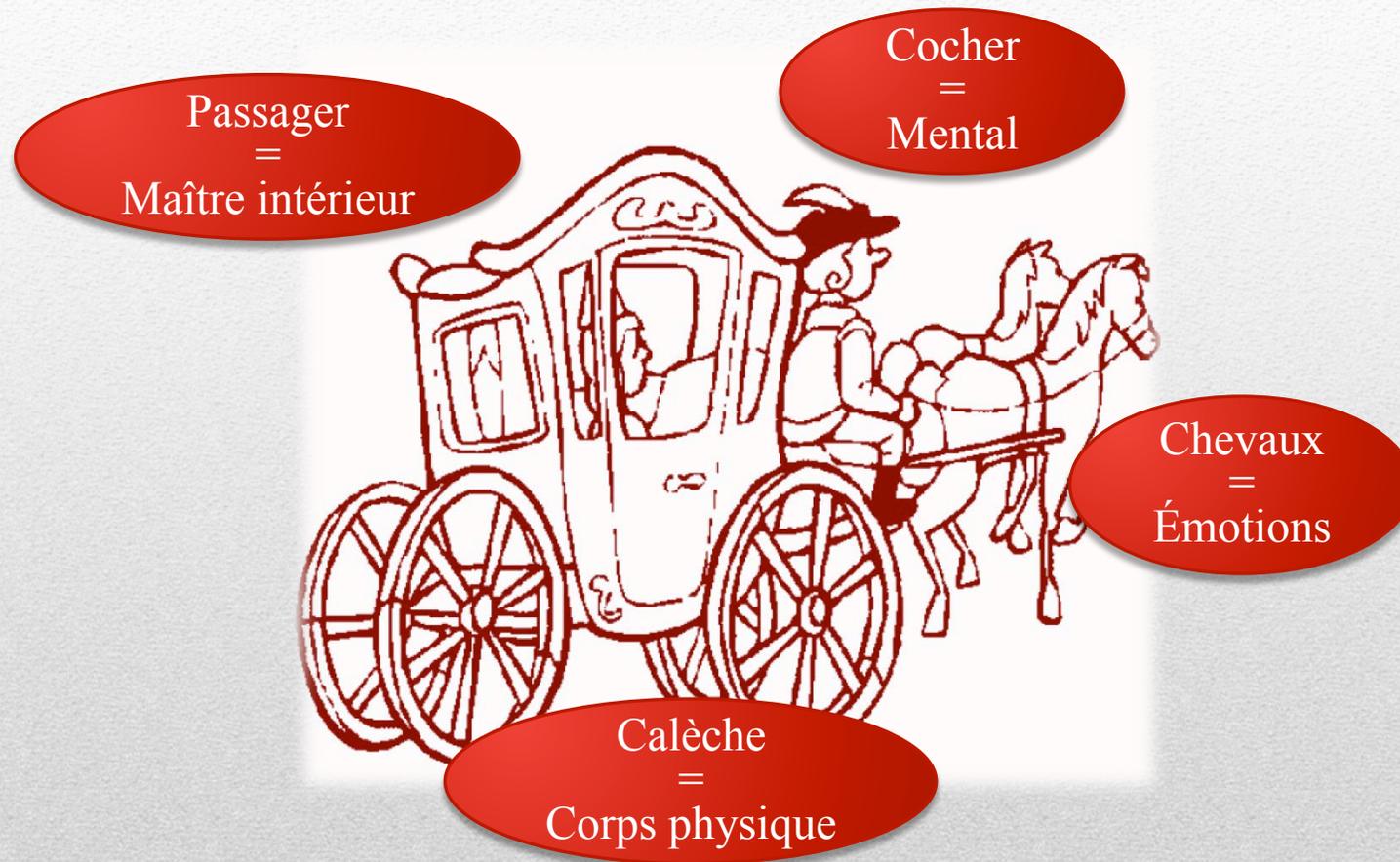
- Bien que les finalités éducatives des programmes d'études des années 1980 visaient le développement de la personne dans toutes ses dimensions : corps, intelligence, affectivité,<sup>7</sup> si nous regardons l'humain sous un angle holistique,<sup>8</sup> nous devons ajouter l'aspect spirituel à ceux du physique, du mental et de l'émotif.



<sup>7</sup> Ministère de l'Éducation du Québec (1979). L'école québécoise. Énoncé de politique et plan d'action

<sup>8</sup> Diane Borgia, PETIT DICTIONNAIRE DU BONHEUR- L'art d'être heureux, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Vision holistique de l'être humain



Légende orientale sur le Chemin de Vie de Tao Lao Tseu, Maître chinois et père fondateur du taoïsme <sup>9</sup>

<sup>9</sup> Diane Borgia, PETIT DICTIONNAIRE DU BONHEUR- L'art d'être heureux, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Spiritualité et religion ne sont pas synonymes

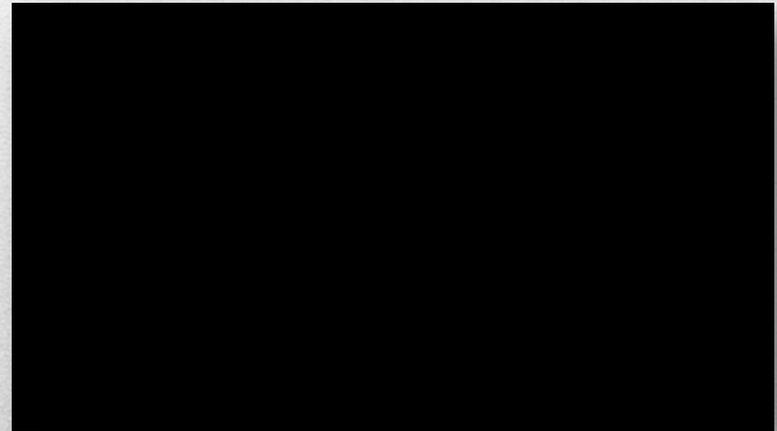
- Les religions devraient favoriser le développement spirituel ;
- La spiritualité débute généralement par la recherche d'intériorité, de connaissance de soi, de transcendance, de sagesse ou de dépassement des limitations de la condition humaine pour déboucher sur une relation avec Dieu, le Soi, la Conscience, l'Âme, le Monde, le Devenir, etc.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wikipedia

# Définition du savoir-être

- Le savoir-être est un état d'esprit, une disposition intérieure, une manière d'être liée à la spiritualité qui incitent une personne à se comporter de manière appropriée dans ses rapports à elle-même, aux autres, au monde, parce qu'elle accepte de mettre de côté ses connaissances et de laisser agir à travers elle la Connaissance.



# Sur quoi repose le savoir-être ?

- Le savoir-être repose sur l'intelligence du cœur et l'intégration de la spiritualité dans notre vie.
- Il tient au fait d'avoir atteint un certain équilibre au niveau émotif et à la transcendance de l'égo qui rendent possible le contact avec nos **sentiments**,<sup>10</sup> qui germent du Centre, de l'Esprit, de la Source divine qui habite chacun de nous.

---

<sup>10</sup> Diane Borgia, PETIT DICTIONNAIRE DU BONHEUR- L'art d'être heureux, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Distinction entre émotion et sentiment

- ÉMOTION – Le mot émotion tire son origine de «motio», qui signifie «mouvement» précédé du «e» qui veut dire «qui vient de» ;
- Donc, les émotions incitent au mouvement, à passer à l'action face à une situation extérieure ou intérieure.<sup>10</sup>

---

<sup>12</sup> Diane Borgia, PETIT DICTIONNAIRE DU BONHEUR- L'art d'être heureux, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Distinction entre émotion et sentiment

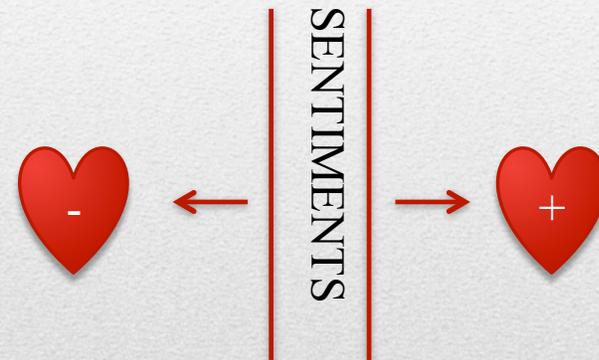
- SENTIMENT<sup>13</sup> – Les sentiments sont des esquisses d'un état d'être faisant partie intégrante de la nature profonde de l'être humain, de sa spiritualité. Parmi eux on retrouve : allégresse, amour bienveillant, béatitude, félicité, joie profonde, paix, plénitude et sérénité ;
- Ces sentiments servent à définir les sensations ressenties lors d'expériences de contact, de présence ou de fusion avec le Soi, le Maître intérieur.

---

<sup>13</sup> Diane Borgia, Petit Dictionnaire du Bonheur, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Les émotions nous éloignent de la spiritualité

- Il faut être centré pour être en contact avec nos sentiments, notre partie spirituelle, car les émotions autant positives que négatives nous en éloignent.



# Les principaux handicaps liés au développement du savoir-être ?

- Les exigences liées à la réussite professionnelle et financière ;
  - La dépendance face aux notions et techniques apprises ;
  - Le manque d'autonomie émotionnelle ;
  - L'égo, le vouloir faire, le paraître ;
  - L'intellectualisation et la rationalisation ;
  - Le manque d'objectivité et de sens critique ;
  - Une mauvaise gestion des émotions ;
  - La peur de l'échec, le perfectionnisme ;
  - L'absence de spiritualité.
-

# Les manifestations négatives liées à l'absence du savoir-être

- Être préoccupé par les techniques à utiliser ;
- Être stressé, ne sachant pas trop quoi faire ;
- Se centrer sur soi et ses propres malaises ;
- Être impatient d'arriver à un but ou d'atteindre des résultats ;
- Être anxieux par besoin de performance ;
- Se sentir supérieur en raison de ses connaissances ;
- Ne pas écouter l'autre, mais sa troisième oreille ;
- Vouloir prouver sa compétence ;
- Vouloir réussir à tout prix ;
- Chercher à convaincre ;
- Prendre en pitié ou en prendre en charge ;
- Trop en faire (missionnaire)<sup>15</sup> ou en faire trop peu (démissionnaire)<sup>16</sup>...

---

<sup>15</sup> et <sup>16</sup> Diane Borgia, AMOUR TOXIQUE – De la codépendance à l'amour de soi, Éditions La Presse. 2011

# Les qualités liées au savoir-être

- Parmi les plus importantes on retrouve :
    - Authenticité et honnêteté (être soi-même, en accord avec ses émotions et principes, etc.) ;
    - Congruence (être en accord avec soi-même);
    - Respect et non-jugement (se comporter en tenant compte de la nature propre de l'autre) ;
    - Acceptation de soi et des autres comme faisant partie de la grande famille des humains ;
    - Empathie (n'est pas de la sympathie) ;
    - Amour bienveillant ;
    - Compassion (capacité d'être disponible à l'autre de cœur et d'esprit) ;
    - Humilité (reconnaître que la Connaissance vient à travers nous et non de nous) ;
    - Intuition (branché sur sa nature profonde, sur ses sentiments) ;
    - Confiance en soi, en l'être humain et en la Vie.
-

# Les compétences liées au savoir- être

- Être et laisser les autres être ce qu'ils sont ;
  - Vivre le moment présent ;
  - Ouverture et présence aux autres ;
  - Aider sans attachement aux résultats ;
  - Prendre le risque d'être différent ;
  - Vivre sans la peur de ne pas être aimé, reconnu, approuvé, rejeté ;
  - Être dans l'intuition et se laisser porter par elle ;
  - Être un instrument de paix et d'amour ;
  - Laisser la Connaissance agir à travers soi ;
  - Aider efficacement les autres à se brancher sur leur propre spiritualité.
-

# Comment mettre le savoir-être en action?

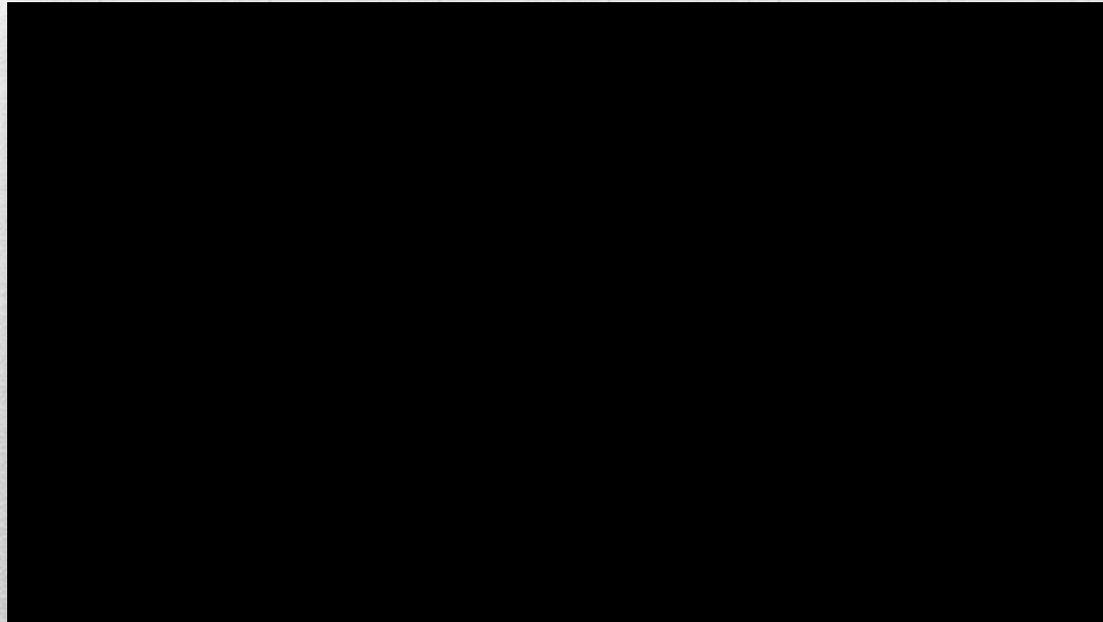
- Lorsqu'on a acquis suffisamment de connaissances liées au savoir et mis en pratique les techniques liées au savoir-faire, il faut lâcher-prise sur ces types de savoir, entrer dans le moment présent et prendre contact avec son intériorité, sa Source, ses sentiments, dont l'amour bienveillant, ce qui permet d'entrer réellement en **relation** avec l'autre ;
- La **relation** fait référence à quelque chose de plus fondamental que la seule communication. <sup>14</sup> Elle demande le savoir-être pour être en lien, en communication, en union avec l'autre.

---

<sup>14</sup> Gustave-Nicolas Fischer, Professeur de psychologie sociale. Université de Metz.  
Revue Rencontre: Recherche en soins infirmiers N° 56 - Mars 1999



# Comment mettre le savoir-être en action?



---

Eckhart Tolle, Mettre en pratique le pouvoir du moment présent, Éditions Ariane.

# Qu'est-ce que le savoir-être apporte de plus à la relation d'aide?

- Favorise l'établissement du lien de confiance ;
  - Offre à l'aidé un modèle d'être différent, attrayant, accessible ;
  - Permet davantage à l'aidé de s'accepter en tant qu'être humain faillible et imparfait ;
  - Permet de se centrer davantage sur la personne en demande ou en souffrance ;
  - Facilite l'accès aux émotions et aux affects de l'aidé ;
  - Facilite les interventions et leur justesse grâce au contact avec ses propres intuitions ;
  - Permet un accompagnement plus judicieux favorisant la prise en charge de l'aidé dans toutes ses dimensions (physique, mentale, émotionnelle et spirituelle).
-

# Le savoir-être n'est pas inné

- Comme le savoir-être n'est pas inné, qu'il est acquis<sup>16</sup> et s'apprend premièrement par l'exemple, il faut donc être en contact avec des modèles ;
- Si on désire travailler en relation d'aide et qu'on n'a pas développé un savoir-être suffisant, il sera alors nécessaire de le développer, soit durant sa formation professionnelle ou en parallèle à celle-ci.

---

<sup>16</sup> Henri Boudreault, Ph.D., UQAM

# Comment développer le savoir-être

- Connaître et gérer ses émotions perturbatrices telles l'anxiété, la supériorité, la dévalorisation, le mépris ... ;
  - Faire la distinction entre Faire/Avoir/ Être et cesser de mettre des étiquettes (bon, extraordinaire, mauvais, nul, etc.);
  - Prendre conscience de ses forces, limites, valeurs, préjugés et conditionnements et les changer ;
  - Accepter sa propre condition humaine : un être humain faillible et imparfait, limité dans ses capacités et connaissances ;
  - Faire confiance en ses intuitions et à s'y fier dans la prise de décision ;
  - Oser être différent ;
  - Se donner le droit à l'erreur ;
  - Prendre le risque d'aller vers l'inconnu ;
  - Guérir le soi afin de découvrir le SOI qui habite en chacun de nous ;
  - Accepter que nous faisons tous partis du Grand Tout Universel.
-

# **Existe-t-il des milieux d'apprentissage plus adaptés que d'autres pouvant favoriser le développement du savoir-être ?**

**Oui! Des milieux offrant :**

- La possibilité d'être en contact avec des personnes ayant développé leur savoir-être (non pas le paraître), car les modèles sont des plus importants ;
- L'accueil, le respect et la chaleur où sont absents les préjugés négatifs, diminutifs et dégradants et la compétition malsaine ;
- L'accompagnement nécessaire afin de favoriser la gestion des conflits internes et l'apprentissage de la gestion des émotions ;
- Des moyens concrets pour aider à découvrir et à développer la spiritualité et le contact avec Le Maître intérieur.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Diane Borgia, PETIT DICTIONNAIRE DU BONHEUR- L'art d'être heureux, Éditions Nouvelle Lumière, 2012

# Les milieux d'enseignement favorisent-ils le développement du savoir-être ?

- Est-ce que les écoles, cegeps et universités, milieux qui me semblent encore beaucoup axés sur la transmission du savoir et du savoir-faire, sont des milieux favorables au développement du savoir-être ?
  - Faudrait-il repenser nos règles, stratégies et modes d'enseignement pour le favoriser davantage ?
-

# Épilogue

- Puisque le savoir-être est essentiel au savoir-faire de l'intervenant, il faut donc trouver des moyens concrets et des milieux spécifiques pour en favoriser son développement auprès de modèles compétents;
  - En connaissez-vous ?
-



- **NAMASTE !**
- **À vous la parole !**



**TIRAGE POUR VOUS  
REMERCIER**

# **Période de questions**

---